

# 《礼仪素养与商务接待》

## 【课程背景】

随着中国成为全球第二大 GDP 强国，而进出口一直占据全球第一的位置，中国商业活动中的高端商务接待越来越平凡，大到国际间的贸易合作，小到企业的高规格接待，都需要国际化的礼仪行为作为交流的载体。到底在商务活动中如何进行得体不失宜的接待呢？如何在商务洽谈中拔得头筹，展示出企业的文化底蕴和实力呢？

“礼仪素养与商务接待”课程是礼仪领域中的经典课程，也是每一个企业必不可少提升商务社交的途径，本课程在此基础上结合企业的实际情况，从商务活动的形象定位、礼仪规范、礼数分寸、商务沟通洽谈技巧一系列的讲授与训练。大幅度提升商务礼仪的运用技能。同时课程中穿插落地工具及课堂训练，使其掌握一套简单、实用的方法、原则、以及工具。该课程核心理念及工具广泛运用在商务社交场景中。

## 【授课时长】

6 小时（1 天）

## 【课程收益】

- 1、从“看、做、听、问、说”五个方面，全方位提升商务接待的各项礼仪修养；
- 2、掌握商务活动、职场生活的全方位必备礼节，提升个人职场形象与素质，养成良好的职业习惯与行为习惯；
- 3、掌握商务宴请的各项礼仪；
- 4、具备职场沟通、商务沟通、洽谈的技巧和方法；

## 【授课对象】

企业高层、各部门接待人员、销售相关人员。

## 【课程特色】

培训师主讲，现场模拟训练、案例分析、小组讨论、游戏互动等

## 【课程大纲】

### 第一讲、你商务交往的品质，决定你人生的高度

视频导入：礼仪知多少

头脑风暴：你眼中的高端商务接待

- 1、 礼仪软实力外交的对比思考
- 2、 “礼者，敬人也”——礼仪的最高境界
- 3、 礼仪是提升个人职场形象及素质的有效手段
- 4、“礼出于俗，俗化为礼”，践行礼仪助您养好的职业习惯、行为习惯
- 5、 企业金字“招牌”VS 企业金字“杂牌”
- 6、 商务礼仪的三大价值观

案例分享：《李嘉诚的饭局》《菲律宾总统的难忘中国行》

5、 阶段性总结及承上启下

### **第二讲、形象永远走在实力前——商务形象塑造**

- 1、 首因效应
    - 1) 别人眼中的你 体验游戏
    - 2) 客户的亲近感来源于——“物以类聚、人以群分”
    - 3) 良好职业形象“TPO+W”法则
  - 2、 男士商务形象管理——尊贵、干练、值得信赖  
视频分享——《窈窕男士》商务场景的男士形象解读
    - 1) 了解商务场合着装等级
    - 2) 标准商业、职场男士仪容仪表
    - 3) 西装、领带、饰品等巧妙搭配
  - 3、 女士商务形象管理——优雅、大方、赢得尊重
    - 1) 你是客户心中的地摊货 OR 奢侈品
    - 2) 标准商业、职场女士仪容仪表
    - 3) 瞬间让你爱上我——职业淡妆七部曲
- 小组讨论：非语言密码现场案例分析（通过服装看穿你）
- 4) 阶段性总结及承上启下

### **第三讲、高端商务的仪态素养——肢体语言密码**

- 1、 打造商务职场最顶尖的素养气质
    - 1) 职场人士举手投足间体现的专业化程度
    - 2) 站、坐、行、蹲基本要领与禁忌
    - 3) 鞠躬、引导、及递接物品的规范化训练
  - 2、 交流中的肢体语言解析——通过肢体语言读懂人心
    - 1) 眼神的运用及训练
    - 2) 温柔的杀手锏——微笑的魅力
    - 3) 常用的职场手势及心理分析
- 本章：学员实战演练、案例分析《国际政要们的肢体语言》 《世界顶尖销售的成交案例》
- 3、 阶段性总结及承上启下

### **第四讲、别让细节出卖你——商务交往的礼数**

- 1、 见面礼仪 - 文雅得体闻者心悅
    - 1) 问候的艺术
    - 2) 得体的称呼
    - 3) 距离的微妙变化即是关系的变化
- 现场情景剧演练：《公司走廊遇到客户……》
- 2、 介绍礼仪 - 有先有后清晰简明

- 1) 介绍自己大方得体
- 2) 介绍他人尊者居后
- 3) 介绍集体主宾有别

现场情景剧演练：各种情景中怎样介绍对方

3、握手礼仪—握对手，永远是朋友

- 1) 握手七绝唱诵演练
- 2) 握手判断人的性格
- 3) 握手礼仪注意要点

现场情景剧演练

4、名片礼仪—心与心的交流从了解开始

- 1) 名片接送六要素（大家来找茬）
- 2) 现场分组演练纠错

案例分析：《名片带来的大生意》

5、接待礼仪—洒扫庭院热诚相待

- 1) 商务接待中的引领陪同
- 2) 接待三声，热情三到
- 3) 商务接待的规格（高规格、同等级、低规格）
- 4) 礼遇客户、引领客户、主陪客户、超越客户
- 5) 上下楼梯礼仪
- 6) 商务接待座次礼仪
- 7) 电梯礼仪
- 8) 乘车礼仪
- 9) 会议座次
- 10) 馈赠礼品

6、通讯礼仪——互联网世界中的另一个你

- 1、电话礼仪
- 2、微信礼仪
- 3、手机礼仪

### 第五讲、商务宴请礼仪——您在品尝食物别人在品味您

1、商务接待之中餐礼仪

- 1) 宴请礼仪中点菜需要注意的细节
- 2) 座次的礼仪
- 3) 饮酒的讲究——架起双方沟通的渠道
- 4) 宴请礼仪中的禁忌（谈资、吃相、筷子的用法）

案例：《跟着电影学习餐桌接待礼仪》

2、商务接待之西餐礼仪

- 1、餐前的注意细节
- 2、点餐的学问
- 3、如何使用餐巾及餐具

电影解析：《大家找茬之——憨豆先生的大餐》

### 第六讲、商务接待之——商务沟通洽谈六部曲

商务沟通的流程分解

- 1、沟通前目标确定
- 1) 确定目标并达成共识

- 2) 最低底线的把控
  - 2、事前准备工作
    - 1) 市场情况
    - 2) 对方的全面了解工作
    - 3) 接待规格确定
  - 3、洽谈中确认需求及态度
- 需求价值观的深层挖掘——听的技巧
- 1) 聆听寻找客户心理诉求
  - 2) 倾听中常见障碍
  - 3) 马斯洛需求层次的价值观倾听
- 4、好问题成就好人生——问的诀窍
- 1) 4种问题类型解析
  - 2) 问话技巧模拟练习
  - 3) 如何阐明我方观点
    - A.情感说服
    - B.专业化说服
    - C.艺术说服
    - D.商务场景中的非语言沟通运用
- 5、处理异议
- 1) 忽视法
  - 2) 转换法
  - 3) 太极法
  - 4) 询问法
- 6、达成协议与实施
- 1) 再次确认
  - 2) 书面材料整理
  - 3) 赞美与肯定
  - 4) 实施阶段
- 7、根据企业实战进行小组现场模拟练习